



Tribunal Regional Eleitoral
do Piauí

RELATÓRIO SEMESTRAL DE ATIVIDADES **1º SEMESTRE/2020**



OUVIDORIA
JUSTIÇA ELEITORAL DO PIAUÍ



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PIAUÍ
OUVIDORIA DA JUSTIÇA ELEITORAL DO PIAUÍ

Praça Desembargador Edgard Nogueira, s/n
Centro Cívico CEP 64000-920 Teresina-Piauí

Telefone: (86) 2107-9677
e-mail: ouvidoria@tre-pi.jus.br

DES. JOSÉ JAMES GOMES PEREIRA

Presidente do Tribunal Regional Eleitoral do Piauí

DES. ERIVAN JOSÉ DA SILVA LOPES

Vice-Presidente e Corregedor Regional Eleitoral

ANTÔNIO SOARES DOS SANTOS

Ouvidor da Justiça Eleitoral do Piauí

ADERSON ANTÔNIO BRITO NOGUEIRA

Ouvidor da Justiça Eleitoral do Piauí, substituto

SUMÁRIO

1. Apresentação.....	4
2. Atividades Desenvolvidas.....	4
2.1 Recepção e Atendimento das Manifestações.....	4
2.2 Pesquisa de Satisfação do Atendimento Prestado pela Ouvidoria.....	9
2.3 Atuação em Rede Colaborativa.....	11
2.4 Divulgação de Relatórios de Atendimento Remoto.....	12
2.5 Divulgação de Temas Recorrentes da Ouvidoria.....	13
3. Recomendações.....	18
4. Considerações Finais.....	18

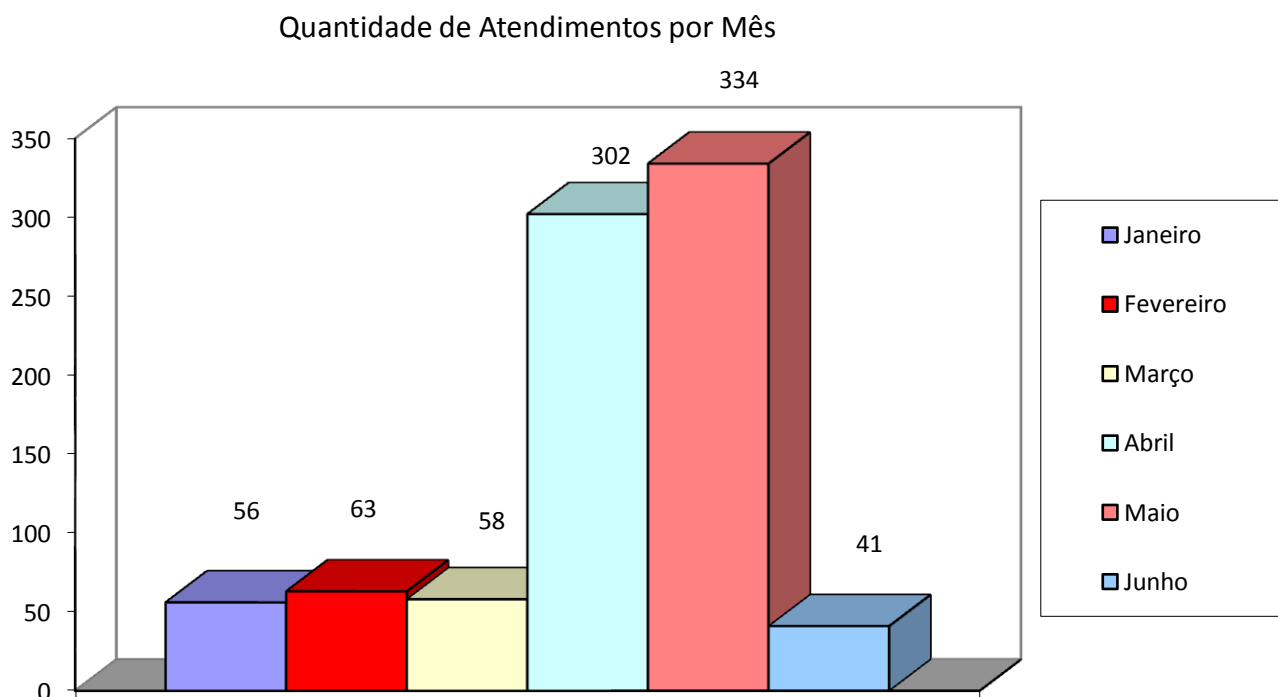
1. APRESENTAÇÃO

O Relatório de Atividades da Ouvidoria foi elaborado nos termos dos incisos VI e VII do art. 2º da Resolução TRE-PI 171/2009, alterada pela Resolução TRE-PI 246/2012, e do inciso VI do art. 3º da Resolução TRE-PI 250/2012, com a finalidade de apresentar as principais atividades desenvolvidas no 1º semestre de 2020.

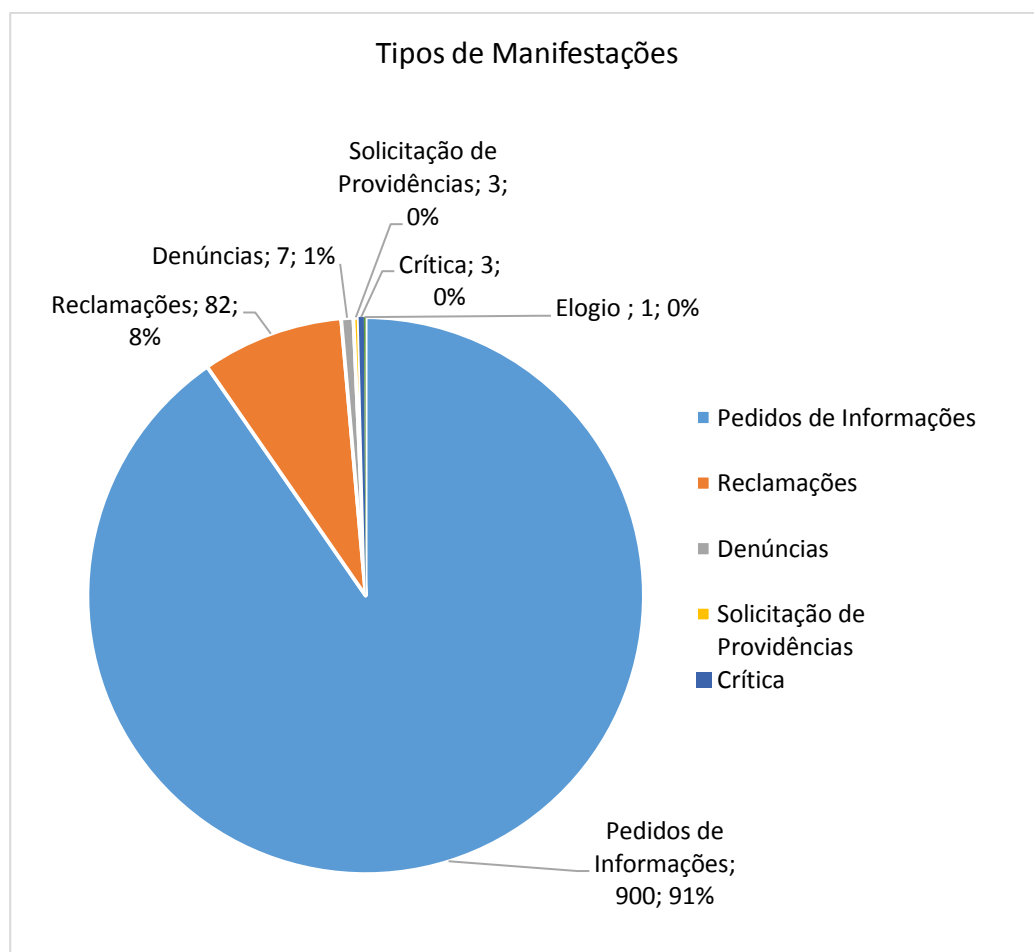
2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

2.1 Recepção e Atendimento das Manifestações

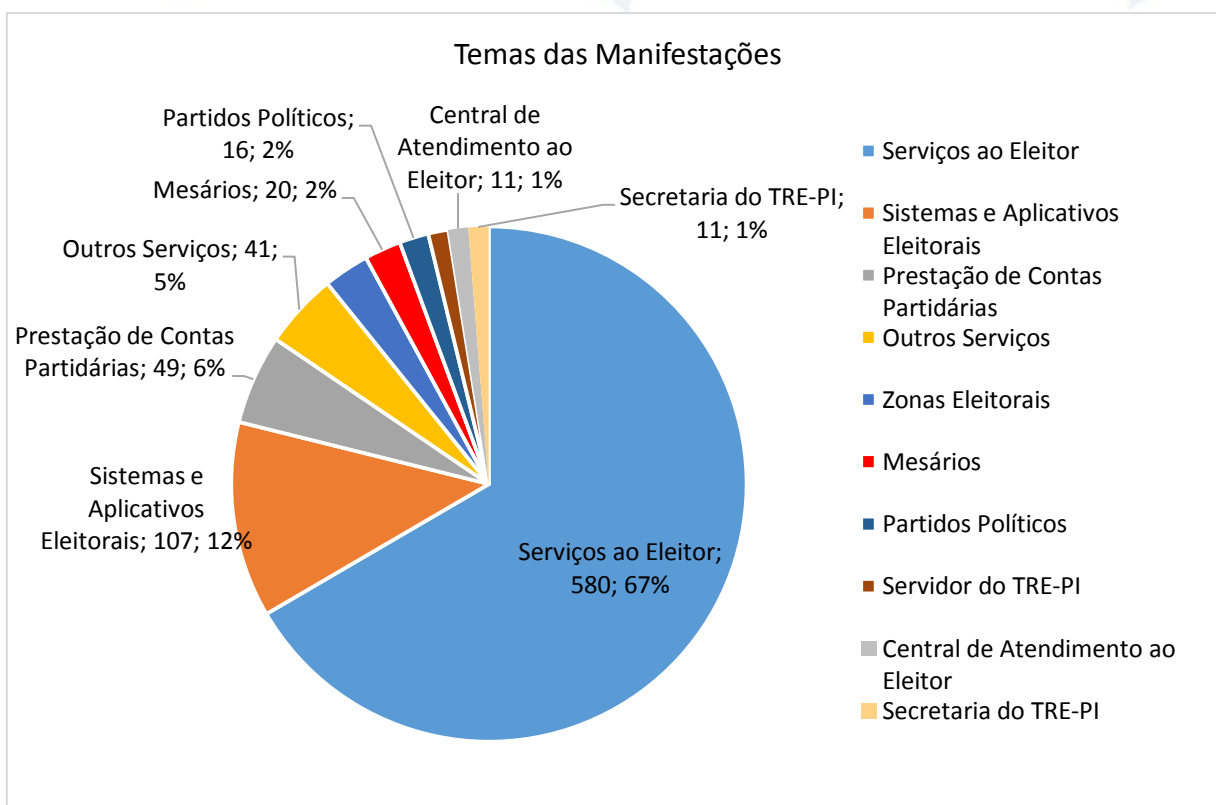
No período de 1º de janeiro a 30 de junho 2020, a Ouvidoria realizou 996 atendimentos, com acréscimo de 318,5% em relação ao mesmo período de 2019. O quantitativo de atendimentos realizados por mês pode ser visualizado abaixo:



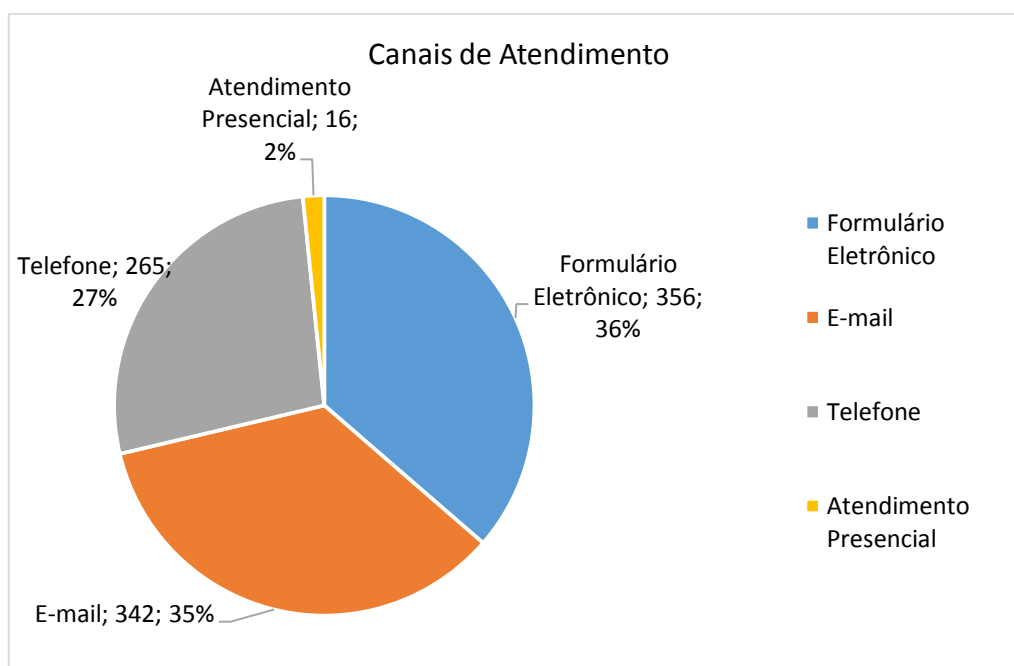
Quanto aos tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria, observa-se que os pedidos de informações concentraram 91% dos atendimentos, com ênfase nos seguintes temas: serviços ao eleitor (58%), o qual trata dos serviços prestados pelas Zonas Eleitorais (alistamento, transferência, regularização, etc.) e sistemas e aplicativos eleitorais (11%), principalmente sobre o sistema Título Net, em razão do período de plantão extraordinário com atendimento remoto prestado pelos servidores do TRE-PI.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES – 1º SEMESTRE DE 2020



O formulário eletrônico foi o canal de atendimento mais utilizado pelos usuários dos serviços da Ouvidoria, com o índice de 36% dos atendimentos realizados, tendo em vista relevância adquirida durante o período de plantão extraordinário, conforme gráfico a seguir:



RELATÓRIO DE ATIVIDADES – 1º SEMESTRE DE 2020

As manifestações encaminhadas pela Ouvidoria foram atendidas pelas unidades administrativas do TRE-PI, de acordo com a tabela abaixo:

Unidades Administrativas	Manifestações Atendidas
Coordenadoria de Controle Interno	52
Secretaria Judiciária	27
Secretaria de Gestão de Pessoas	20
Secretaria de Tecnologia da Informação	20
Secretaria de Administração, Orçamento e Finanças	3
Secretaria de Administração	5
Corregedoria Regional Eleitoral	16
Presidência	4
Procuradoria Regional Eleitoral	1
Total	148

RELATÓRIO DE ATIVIDADES – 1º SEMESTRE DE 2020

A Ouvidoria também encaminhou manifestações às Zonas Eleitorais do TRE-PI, as quais foram devidamente atendidas, conforme tabela abaixo:

Zonas Eleitorais	Manifestações Atendidas
1ª ZE	4
2ª ZE	5
7ª ZE	2
12ª ZE	1
34ª ZE	3
40ª ZE	1
62ª ZE	1
63ª ZE	2
71ª ZE	1
72ª ZE	1
97ª ZE	1
98ª ZE	1
Fórum (CAE)	2
Total	25

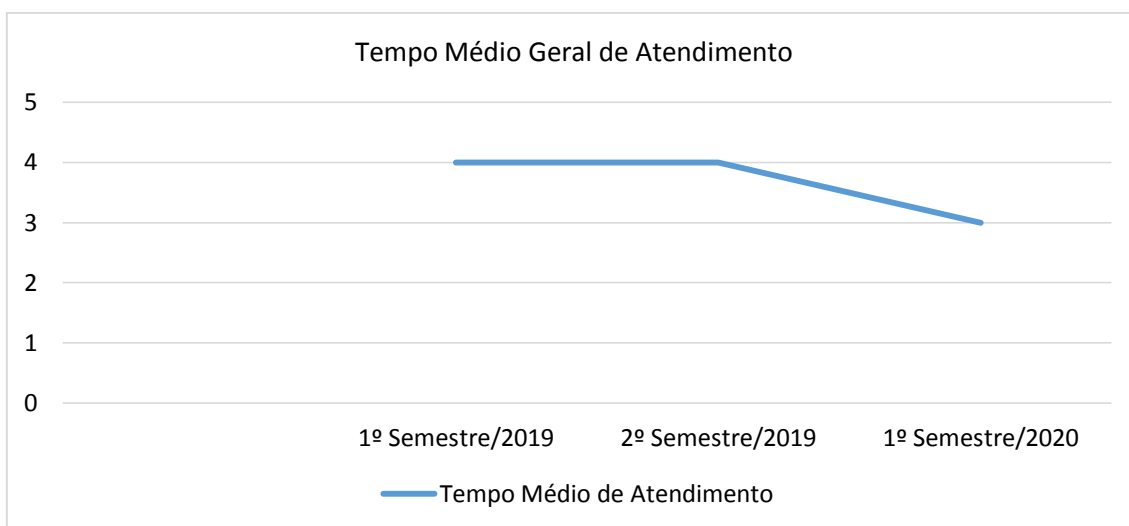
No plantão extraordinário, momento em que foram criadas novas rotinas de trabalho para atendimento dos usuários, destacam-se as demandas recebidas que solicitavam a realização dos procedimentos de inativação do ASE e registro de pagamento da multa eleitoral no cadastro eleitoral do eleitor, executados pelas zonas eleitorais no prazo de 48 horas após o pagamento da multa.

Nesse caso, a Ouvidoria orienta o eleitor, quando urgente e expirado o prazo de 48h, a encaminhar comprovante de pagamento à zona eleitoral do domicílio eleitoral para providências ou a própria Ouvidoria encaminha o comprovante de pagamento à zona eleitoral.

Ressalte-se, ainda, o recebimento de manifestações sobre dados divergentes do cadastro eleitoral, o que impossibilita a geração de certidões eleitorais e GRU para pagamento de multa. Nesses atendimentos, a Ouvidoria fornece informações do cadastro eleitoral ao usuário, após confirmação dos

dados pessoais, por meio de consulta pelo sistema ELO, disponibilizado aos servidores da Ouvidoria.

O tempo médio geral de atendimento da Ouvidoria foi de 3 dias, considerando todas as manifestações registradas. O tempo médio de atendimento do serviço de informação ao cidadão resultou em 1 dia, aproximadamente. Importante destacar que o índice de resolutividade da Ouvidoria resultou em 99,5% (relação entre processos com andamento fechado na ouvidoria e processos com tramitação na ouvidoria no período).

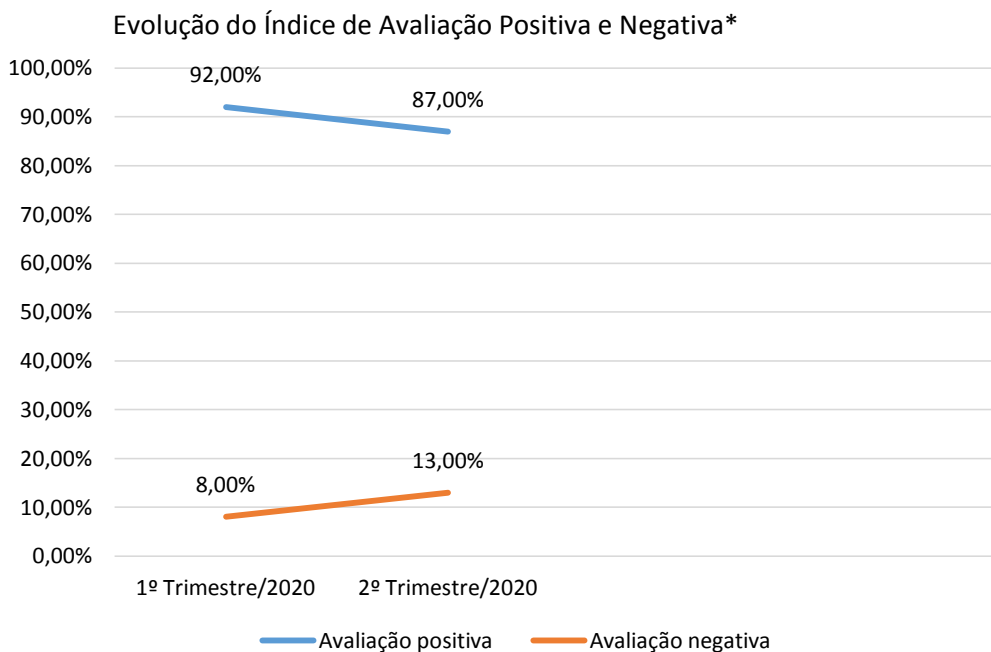


2.2 Pesquisa de Satisfação do Atendimento Prestado pela Ouvidoria

Nos termos da Lei 13.460/2017, os órgãos e entidades da administração pública deverão avaliar os serviços prestados, inclusive quanto à satisfação dos usuários.

A Ouvidoria realiza a pesquisa de satisfação mediante formulário eletrônico do Sistema Eletrônico de Informações – SEI, encaminhado por e-mail aos usuários que foram atendidos pela Ouvidoria. No primeiro semestre, 196 usuários responderam à pesquisa de satisfação.

RELATÓRIO DE ATIVIDADES – 1º SEMESTRE DE 2020



No formulário, pode-se avaliar o atendimento prestado pela Ouvidoria a partir de três quesitos: clareza da resposta, qualidade da resposta e tempo de resposta.

O resultado do indicador vinculado à pesquisa de satisfação do atendimento resultou em 89,5%, conforme quadro abaixo:

Índice de satisfação com o atendimento prestado pela Ouvidoria	Cálculo da média dos percentuais de avaliação positiva nos três quesitos avaliados	%
RESULTADO	179/2	89,5

META: 90% de satisfação com o atendimento prestado pela Ouvidoria

2017: -	2018: 87%	2019: 93,38%	2020: 89,5%
---------	-----------	--------------	-------------

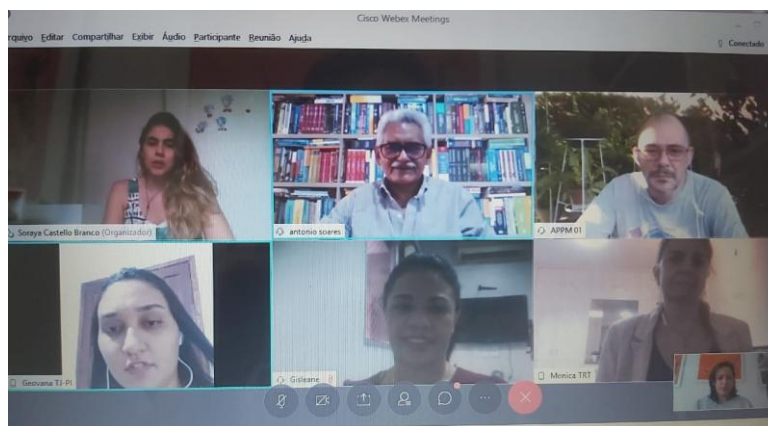
2.3 Atuação em Rede Colaborativa

A Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Piauí faz parte da Rede Nacional de Ouvidorias, coordenada pela Ouvidoria Geral da União, do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral – COJE e Rede de Ouvidorias Públicas do Estado do Piauí – Rede Ouvir/PI, com o objetivo de aperfeiçoar a gestão de processos e a atuação integrada, com o intercâmbio de informações, incentivo e promoção de ações de capacitação.

O Ouvidor Eleitoral, Juiz Antônio Soares dos Santos, como Presidente da Rede Ouvir/PI e diante da atual conjuntura social causada pela pandemia, lançou iniciativas como a realização de reunião virtual entre os membros, realizada em 19 de junho, a fim de incentivar a troca de vivências e boas práticas usadas para minimizar os efeitos da pandemia no atendimento do usuário dos serviços públicos.

Outrossim, como membro do Colégio de Ouvidores, participou de reuniões virtuais promovidas pelo Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral, realizadas em 29 de maio e 26 de junho de 2020.

A Ouvidoria, como membro da Rede Nacional de Ouvidorias, participa de eventos virtuais promovidos pela Ouvidoria Geral da União, os quais tratam de notícias, debates e ações de capacitação, a fim de dar continuidade ao aperfeiçoamento do atendimento aos usuários do serviço público. Entre os eventos virtuais, destacam-se o “Bate Papo de Ouvidoria” e “A Ouvidoria em Tempos de Pandemia”.



Reunião Virtual Rede Ouvir/PI

RELATÓRIO DE ATIVIDADES – 1º SEMESTRE DE 2020



Reunião Virtual do COJE

2.4 Divulgação de Relatórios sobre Atendimento Remoto

Com atenção à transparência das informações e à publicidade do trabalho realizado pela Ouvidoria, foi divulgado, pelas redes sociais oficiais do TRE-PI, relatório dos atendimentos prestados aos usuários.





2.5 Divulgação de Temas Recorrentes da Ouvidoria

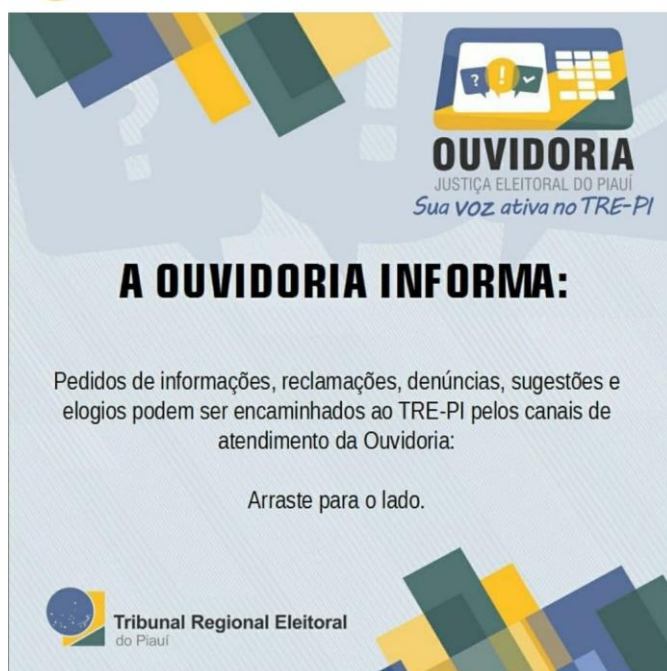
A Ouvidoria da Justiça Eleitoral do Piauí é responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, nos termos da Resolução TRE-PI 250/2012, o qual recebe pedidos de informações sobre assuntos diversos.

Com a finalidade de ampliar a transparência ativa e a divulgação de informações de interesse público independentemente de solicitações, foi iniciada a seleção dos temas mais recorrentes no mencionado serviço para divulgá-los, com apoio da área competente do TRE-PI, em postagens de texto e vídeo nas redes sociais oficiais do TRE-PI.

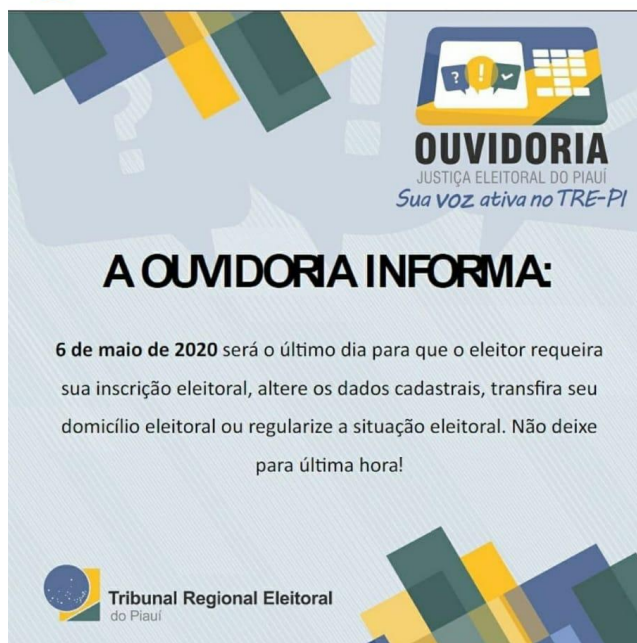
Além disso, foram divulgados, constantemente, os canais de atendimento da Ouvidoria neste período de plantão extraordinário.



trepiaui



trepiaui

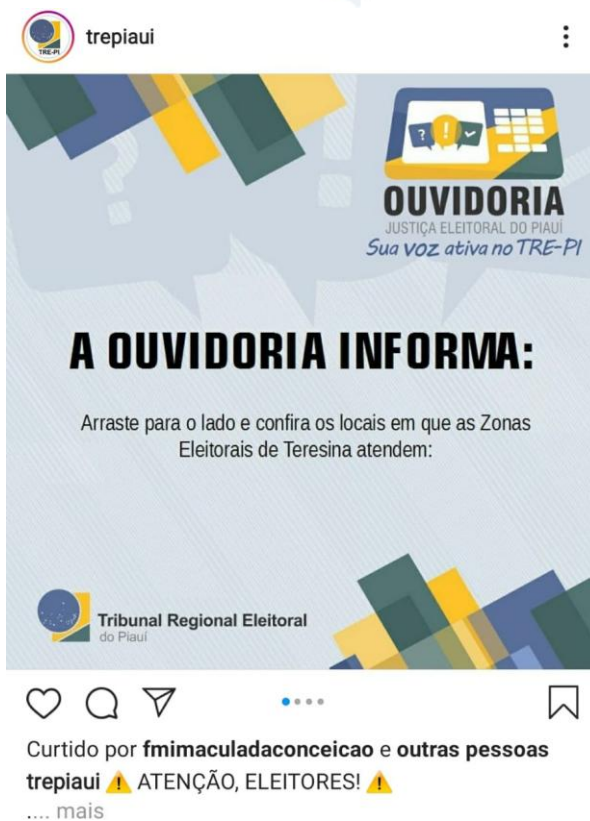


Curtido por **ufpi** e outras pessoas

trepiaui ⚠️ ATENÇÃO, ELEITORES! ⚠️

.... mais

RELATÓRIO DE ATIVIDADES – 1º SEMESTRE DE 2020



← Publicações





trepiaui



OUVIDORIA

JUSTIÇA ELEITORAL DO PIAUÍ

Sua voz ativa no TRE-PI



Curtido por **tremaranhao** e **outras pessoas**

trepiaui A Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Piauí não parou e está realizando as suas atividades por trabalho remoto.

Se você tiver dúvidas, quiser apresentar sugestões, solicitar informações ou fazer uma denúncia, utilize os seguintes canais de atendimento:

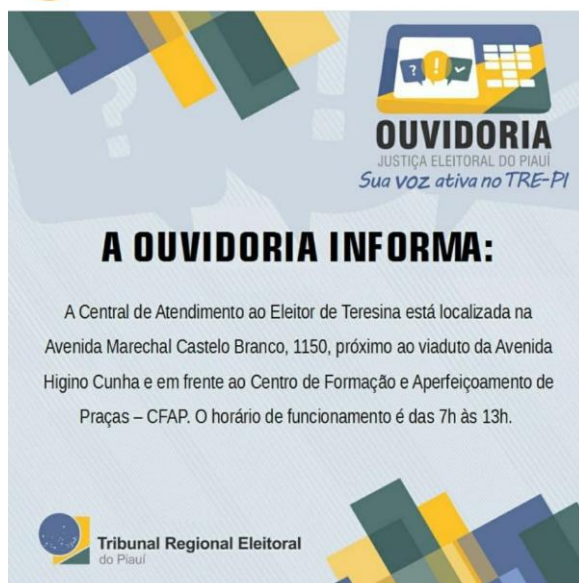
E-mail: ouvidoria@tre-pi.jus.br

Formulário Eletrônico:

https://sei.tre-pi.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=ouvidoria&id_orgao_acesso_externo=0



trepiaui



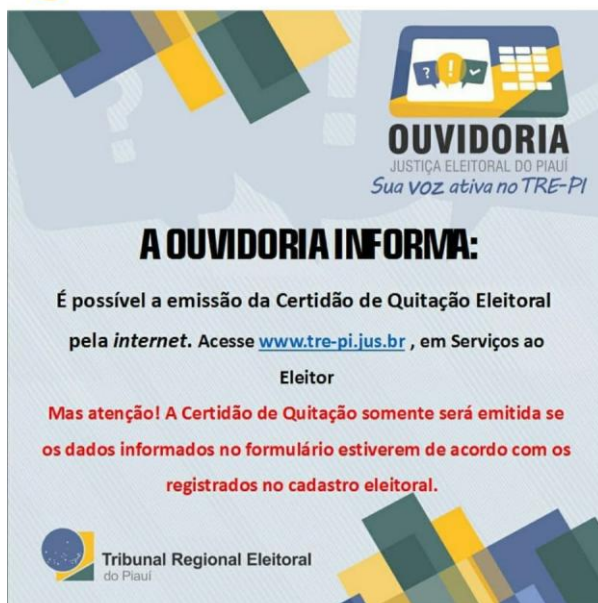
Curtido por tsejus e outras pessoas

trepiaui ⚠️ ATENÇÃO, ELEITORES! ⚠️

.... mais



trepiaui



Curtido por trescjusbr e outras pessoas

trepiaui ⚠️ ATENÇÃO, ELEITORES! ⚠️

.... mais

3. RECOMENDAÇÕES

Em observância aos arts. 13 e 14 da Lei 13.460/2017, a Ouvidoria Eleitoral faz as seguintes recomendações:

1. Divulgação dos municípios termos vinculados às Zonas Eleitorais na página do TRE-PI na *internet*, a fim de facilitar a identificação pelo eleitor.
2. Conferência diária do sistema Elo pelos servidores das zonas eleitorais para realização dos procedimentos de registro do pagamento e também do ASE de inativação da multa no prazo vigente, a fim de possibilitar o recebimento da certidão de quitação por meio do site oficial do TRE-PI em tempo hábil pelo eleitor.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No contexto atual de pandemia, com suspensão dos atendimentos presenciais, e de ano eleitoral, elevou a importância da Ouvidoria como principal meio de comunicação entre o eleitor e o TRE-PI.

Desse modo, a Ouvidoria procurou minimizar os impactos do isolamento social e suspensão dos atendimentos presenciais com a manutenção e a ampliação dos atendimentos prestados aos cidadãos pelos canais mais utilizados e mantidos pela Ouvidoria, quais sejam: telefones 86 2107-9677, 2107-9678, e-mail (ouvidoria@tre-pi.jus.br) e formulário eletrônico disponível na página oficial do TRE-PI.

A transparência das informações também mereceu atenção, com a divulgação, pelas redes sociais oficiais do TRE-PI, de relatório dos atendimentos remotos e de informações relacionadas aos temas mais recorrentes nas manifestações registradas na Ouvidoria.

A qualificação contínua dos servidores, considerando a importância do papel da Ouvidoria para a Administração do Tribunal e a sociedade, é outro aspecto fundamental que favorece a sua atuação.

RELATÓRIO DE ATIVIDADES – 1º SEMESTRE DE 2020

Assim, apresentamos neste Relatório uma síntese das ações desenvolvidas, as quais reputamos relevantes, objetivando fornecer informações à Administração para subsidiar decisões em prol da melhoria contínua dos serviços prestados ao cidadão e aperfeiçoar permanentemente a Ouvidoria da Justiça Eleitoral do Piauí, cientes de que esta busca é diária e demanda esforço e comprometimento com a qualidade do atendimento ao cidadão.